

**Досудебный порядок обжалования решений,
действий (бездействий) должностных лиц и сотрудников
ОГБУЗ «Белгородская областная клиническая больница Святителя Иоасафа»**

1. Общие положения

1.1. Пациент или его законный представитель имеет право на обжалование решений и действий (бездействий) должностных лиц и сотрудников ОГБУЗ «Белгородская областная клиническая больница Святителя Иоасафа» в досудебном Порядке.

1.2. Досудебный порядок обжалования решений, действий (бездействий) должностных лиц и сотрудников ОГБУЗ «Белгородская областная клиническая больница Святителя Иоасафа» (далее - Порядок) разработан в соответствии с:

- Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»;

- Кодексом административного судопроизводства Российской Федерации от 8 марта 2015 года №21-ФЗ;

- Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации от 14 ноября 2002 года № 138-ФЗ.

1.3. Предметом досудебного обжалования является нарушение прав и законных интересов пациента, противоправные решения, действия (бездействие) должностных лиц и сотрудников ОГБУЗ «Белгородская областная клиническая больница Святителя Иоасафа» при осуществлении медицинской деятельности, несоблюдение действующих нормативных правовых документов, несоблюдение норм и принципов поведения при осуществлении профессиональной деятельности.

2. Права гражданина при рассмотрении жалобы

2.1. При рассмотрении жалобы гражданин имеет право:

2.1.1. представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

2.1.2. знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения жалобы, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

2.1.3. получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

2.1.4. обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

2.1.2. обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения жалобы.

3. Гарантии безопасности гражданина в связи с его жалобой

3. 1. Запрещается преследование гражданина в связи с его жалобой в ОГБУЗ «Белгородская областная клиническая больница Святителя Иоасафа» с критикой деятельности указанного учреждения или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

3.2. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в жалобе, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в жалобе, направление письменной жалобы в организации, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

4. Требования к оформлению жалобы

4.1. Жалоба должна содержать:

- наименование медицинской организации решение и действия (бездействие), должностных лиц и сотрудников которой обжалуются;
- должность либо фамилию, имя, отчество должностного лица или сотрудника, решение и действия (бездействие) которого обжалуются;
- фамилию, имя, отчество (при наличии), сведения о месте жительства пациента, а также номер (номера) контактного телефона, адрес электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ пациенту или его законному представителю;
- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) должностных лиц и сотрудников;
- доводы, на основании которых пациент или его законный представитель не согласен с решением и действием (бездействием);
- документы, подтверждающие возникновение представительства, в случае обращения законного представителя.

4.2. Пациентом или его законным представителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы пациента или его законного представителя, либо их копии.

5. Порядок и сроки рассмотрения жалобы

5.1. Порядок и сроки рассмотрения жалоб пациентов или их законных представителей регламентируются действующим законодательством федерального, регионального и локального уровней.

5.2. Жалоба пациента или его законного представителя может быть направлена:

- в электронном виде через официальный сайт: <https://belokb.belzdrav.ru> или посредством электронной почты по адресу: belokb@bokb.ru;
- в письменном виде по адресу: 308007, Белгородская область, г. Белгород, ул. Некрасова, д.8/9;
- в устной форме в ходе личного приема граждан по адресу: 308007, Белгородская область, г. Белгород, ул. Некрасова, д.8/9.

5.3. В случае, если в письменной жалобе не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается.

5.4. Письменная жалоба, содержащая вопросы, решение которых не входит в компетенцию ОГБУЗ «Белгородская областная клиническая больница Святителя Иоасафа» направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего жалобу, о переадресации в письменном виде.

5.5. В случае, если обжалуется решение, действие (бездействие) должностных лиц и (или) сотрудников ОГБУЗ «Белгородская областная клиническая больница Святителя Иоасафа», жалоба подается в министерство здравоохранения Белгородской области или в иной орган, осуществляющий контрольно-надзорные функции в сфере здравоохранения, и рассматривается в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

5.6. Пациент или его законный представитель имеют право на обжалование решений, действий (бездействий) должностных лиц и сотрудников ОГБУЗ «Белгородская областная клиническая больница Святителя Иоасафа» в иных уполномоченных органах и организациях.

5.7. Ответ на жалобу, представленную в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в жалобе, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в жалобе.

6. Судебный порядок оспаривания решений, действий (бездействия) должностных лиц

6.1. Судебный порядок оспаривания решений, действий (бездействия) должностных лиц и сотрудников ОГБУЗ «Белгородская областная клиническая больница Святителя Иоасафа» регламентируется Кодексом административного судопроизводства Российской Федерации от 08.03.2015 №21-ФЗ.

7. Ответственность и контроль

7.1. Должностные лица и сотрудники ОГБУЗ «Белгородская областная клиническая больница Святителя Иоасафа» несут ответственность за соблюдение настоящего Порядка в соответствии с действующим законодательством.

7.2. Контроль за выполнением настоящего Порядка осуществляет главный врач ОГБУЗ «Белгородская областная клиническая больница Святителя Иоасафа».